



## PERAN SDM DALAM PENGELOLAAN KAWASAN WISATA BENTENG MALBOROUGH

<sup>1</sup>Almidianto, M.Sc.

**Abstrak:** Benteng Malborough telah menjadi salah satu objek wisata bernilai strategis di Kota Bengkulu. Nilai sejarah menjadi bagian yang penting dalam proses pelestarian dari aktivitas pariwisata. Tingkat keberhasilan dalam proses pengembangan pariwisata yang sejalan dengan prinsip konservasi, dipengaruhi oleh kualitas SDM pengelola. **Kata Kunci:** Manajemen, Wisata Sejarah, SDM.

**Abstract:** Malborough Fort is one of tourism object which is offered a lot of strategic value in Bengkulu Province. The historical value has a significant role on conservation process in covering by tourism activities. The level of successfully on tourism development process should be balance through the conservation's principles, that mostly affected by quality of Human Resource. **Keywords:** Management, Heritage Tourism, Human Resource.

### PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia dewasa ini telah memandang sektor pariwisata mempunyai peran yang sangat strategis dalam pendapatan devisa negara. Apabila dilihat dari sebaran potensi wisata, Indonesia menawarkan berbagai keragaman aset budaya dan alam yang dapat dimanfaatkan sebagai aset pariwisata. Aset budaya dan alam Indonesia yang langka dan menawarkan keaslian, menjadi unsur pembeda dengan negara-negara lain. Budaya, sebagai salah satu potensi pariwisata, tentunya memerlukan upaya perlindungan demi menjaga kebersinambungannya. Prinsip pengembangan dan pengelolaan menjadi penentu kebersinambungan aset budaya.

Pengembangan objek dan daya tarik wisata di Bengkulu, juga pertimbangan keselarasan antara pengelolaan potensi alam dengan upaya pelestarian sejarah dan budaya lokal. Dengan adanya sistem pengelolaan dan pelestarian sejarah, difungsikan untuk mengurangi dampak negatif keberadaan wisatawan terhadap objek wisata sejarah. Benteng Malborough sebagai salah satu aset sejarah yang notabene juga menjadi objek dan daya

---

<sup>1</sup> Staf di Dinas Pariwisata Propinsi Bengkulu bagian Perencanaan dan Laporan.

tarik wisata, tidak terlepas dari pola pengelolaan dan pemanfaatan situs sejarah yang mempertimbangkan aspek kebersinambungan, keberadaan dan pemanfaatan kawasan itu.

Ketigas aspek dalam pengelolaan merupakan bagian terpenting dalam suatu aktivitas manajemen. Mengingat salah satu hal yang menjadi penekanan dalam manajemen adalah penggunaan sumberdaya-sumberdaya demi mencapai tujuan (Stoner, dalam Handoko, 1995). Lebih lanjut dijelaskan bahwa pengelolaan sumber daya didasarkan pada prinsip keseimbangan antara pelestarian dan pemanfaatannya (Gunawan, 2000). Sehingga eksistensi Benteng Malborough dalam upaya pemanfaatan sebagai objek dan daya tarik wisata, disesuaikan dengan potensi sejarah dan budaya sebagai kekuatan kunci. Tentunya tidak terlepas dari tujuan umum pengembangan pariwisata yaitu pemerataan pembangunan di daerah, penciptaan peluang kerja serta meningkatkan kesejahteraan di daerah.

Benteng Malborough sebagai aset budaya yang difungsikan sebagai objek wisata, harus tetap mendukung prinsip konservasi. Sebab konservasi merupakan payung dari seluruh pelestarian kawasan bersejarah dengan seluruh kegiatan-kegiatan di dalamnya (renovasi, restorasi, rekonstruksi, adaptasi, revitalisasi dan rehabilitasi). Upaya-upaya pelestarian dalam pengelolaan Benteng Malborough tentunya harus memperhatikan beberapa hal inti, yaitu penghargaan terhadap kondisi semula dengan sesedikit mungkin melakukan intervensi fisik bangunan, serta untuk menangkap kembali makna kultural dari suatu tempat (Sidharta & Budiharjo, 1989).

Penekanan terhadap nilai manfaat kepada masyarakat dan pengelolaan yang berorientasi jangka panjang, menjadi penekanan dalam pengelolaan objek wisata budaya (Nuryanti, 1996). Fletcher juga menegaskan bahwa orientasi kepada masyarakat pada hakekatnya berupaya untuk meningkatkan pendapatan dan kesempatan kerja, baik secara langsung maupun tidak langsung (Nuryanti, 1996). Tentunya dalam mewujudkan manfaat optimal kepada masyarakat dan mempunyai orientasi jangka panjang, diperlukan cara-cara pengelolaan wisata budaya yang memperhatikan tujuan-tujuan, yaitu atraktif, detraktif (meminimalkan resiko), edukatif dan informatif, menghibur, komersial (Boniface, dalam Ratnadewi, 2005).

Upaya-upaya untuk mewujudkan tujuan pengelolaan wisata budaya dengan tanpa mengorbankan aspek pelestarian, diperlukan kerjasama antara pihak swasta, masyarakat dan pemerintah (Hadinoto, 1996). Fungsi dan manfaat kerjasama antar berbagai pihak, akan mengurangi faktor-faktor yang menghambat pengembangan pariwisata nasional, yaitu pemahaman masyarakat terhadap peranan pariwisata dalam pembangunan nasional, rendahnya kemampuan manajerial, kurangnya kualitas dan kuantitas lembaga pendidikan, serta keterbatasan peneliti di bidang pariwisata (Wagito, 1995).

Dalam melihat isu permasalahan strategis yang berkembang dalam pengelolaan Objek Wisata Benteng Malborough sesuai dengan konteks rendahnya kemampuan manajerial, Davis (1957) juga merinci kepada dua hal yaitu kemampuan teknis dan kemampuan manajerial. Kemampuan manajerial tidak terlepas dari tindakan konstruktif, berorientasi ke depan, serta kekuatan mewujudkan potensi (Sedarmayanti, dalam Husein, 1999). Dengan adanya kemampuan manajerial SDM pengelola Benteng Malborough, nilai manfaat dengan adanya objek wisata sejarah dan budaya akan menjadi lebih optimal.

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, menggunakan teknik analisis data deskriptif dan tabulasi silang. Kedua teknik tersebut difungsikan sebagai rumusan pembandingan antara kualitas SDM dengan keberhasilan pengelolaan wisata sejarah. Sebagai sarana penunjang, diperlukan teknik pengumpulan data dengan kuesioner terhadap pegawai pengelola, masyarakat, dan wisatawan. Sedangkan teknik wawancara lebih difokuskan pada pejabat terkait, yang berperan strategis dalam pengambilan kebijakan.

### **Hasil Penelitian**

Berdasarkan pada hasil kuesioner terhadap pegawai, dapat dipetakan persepsi beberapa pihak terhadap pengelolaan Benteng Malborough, yaitu:

**Tabel 1.** Persepsi Pegawai di Benteng Malborough

Kategori	Jumlah	Prosentase (%)
Tinggi	13	65
Sedang	4	20
Rendah	3	15
<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Dari 20 pegawai yang mengisi kuesioner, terdapat 13 pegawai atau sekitar 65 % yang mengatakan bahwa pengelolaan Benteng Malborough cukup baik. Dan 3 pegawai menyatakan bahwa pengelolaan masih kurang baik. Sehingga dapat dirumuskan bahwa Benteng Malborough telah dikelola dengan memperhatikan aspek kelestarian, pengembangan dan berorientasi jangka panjang.

Sedangkan jika dilihat dari hasil kuesioner terhadap masyarakat yang berlokasi di sekitar Benteng Malborough, yaitu:

**Tabel 2.** Persepsi Masyarakat disekitar Benteng Malborough

Kategori	Jumlah	Prosentase(%)
Tinggi	5	14,29
Sedang	11	31,42
Rendah	19	54,29
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Dalam teknik kuesioner terhadap warga disekitar Benteng Malborough, telah mengambil sampel sejumlah 35 warga. Berdasarkan pada hasil pengisian yang dilakukan oleh warga, terdapat 5 warga atau sekitar 14,29 % yang menyatakan bahwa pengelolaan Benteng Malborough sudah baik, sedangkan 11 warga atau 31,42 % mengatakan sudah cukup. Disisi lain, 19 warga atau sekitar 54,29 % mengatakan pengelolaan masih kurang. Sehingga dapat dipetakan hasil dari kuesioner bahwa persepsi masyarakat yang ada disekitar Benteng Malborough masih sangat kurang, dan tentunya masih belum memperhatikan aspek pelestarian, pengembangan dan berorientasi jangka panjang.

Hasil kuesioner kepada wisatawan yang berkunjung ke Benteng Malborough, menunjukan hal yang berbeda dengan hasil kuesioner kepada masyarakat, yaitu:

**Tabel 3.** Persepsi Wisatawan yang Berkunjung di Benteng Malborough

Kategori	Jumlah	Prosentase (%)
Tinggi	17	48,57
Sedang	11	31,43
Rendah	7	20
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Dari hasil kuesioner mengatakan bahwa sebanyak 17 orang wisatawan atau sekitar 48,57 % menyatakan pengelolaan di Benteng Malborough sudah baik. Sedangkan 11 orang wisatawan atau 31,43 % mengatakan bahwa pengelolaan Benteng Malborough sudah cukup. Dan 7 orang wisatawan mengatakan masih kurang baik. Sehingga secara umum menggambarkan adanya persepsi positif wisatawan terhadap pengelolaan di Benteng Malborough yang sudah memperhatikan aspek pelestarian, pengembangan dan berorientasi jangka panjang.

Dalam hal memperhatikan kualitas SDM Benteng Malborough, dapat dipetakan beberapa persepsi pada subjek yang sama, yaitu:



**Tabel 4.** Persepsi Pegawai terhadap Kualitas SDM Benteng Malborough

Kategori	Jumlah	Prosentase (%)
Tinggi	1	5
Sedang	10	50
Rendah	9	45
<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Dari 20 pegawai, sebanyak 1 orang yang menyatakan bahwa kualitas SDM di Benteng Malborough sudah baik. 10 pegawai diantaranya menyatakan kualitas sudah cukup. Sedangkan 9 pegawai menanyakan kualitas pegawai masih kurang. Sehingga hasil pemetaan mengindikasikan adanya kualitas SDM yang masih dipandang rendah, khususnya dalam hal kemampuan teknis dan kemampuan manajerial pegawai.

Jika dilihat dari sisi persepsi masyarakat, beberapa hal yang dapat dipetakan adalah:

**Tabel 5.** Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas SDM Benteng Malborough

Kategori	Jumlah	Prosentase (%)
Tinggi	10	28,57
Sedang	18	51,43
Rendah	7	20
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Dari 35 warga yang mengisi kuesioner, terdapat 10 warga yang menyatakan bahwa kualitas SDM di Benteng Malborough sudah baik. Sebanyak 18 warga menyatakan sudah cukup baik. Sedangkan 7 warga menyatakan masih kurang. Sehingga secara keseluruhan menggambarkan adanya persepsi masyarakat yang masih memandang kualitas SDM sudah cukup baik.

Dari kacamata wisatawan, mengindikasikan beberapa persepsi wisatawan terhadap kualitas SDM di Benteng Malborough, yaitu:

**Tabel 6.** Persepsi Wisatawan terhadap SDM Benteng Malborough

Kategori	Jumlah	Prosentase (%)
Tinggi	16	45,71
Sedang	8	22,86
Rendah	11	31,43
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Dari 35 wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, 16 wisatawan diantaranya menyatakan kualitas SDM sudah baik. Sebanyak 8 wisatawan menyatakan kualitas SDM cukup baik dan 11 orang wisatawan menyatakan masih kurang. Sehingga secara umum dari hasil pemetaan menunjukkan

adanya persepsi yang sudah baik terhadap kualitas SDM yang bekerja di Benteng Malborough.

Berdasarkan pada teknik Tabulasi yang memperbandingkan antara dua hal, terkait dengan Kualitas Sumberdaya Manusia dengan Pengelolaan Objek Wisata Sejarah, memberikan ilustrasi sebagai berikut:

**Tabel 7.** Perbandingan Kualitas SDM dengan Pengelolaan Objek Wisata Sejarah

KSM/POWS	Tinggi	Sedang	Rendah	Jumlah
Tinggi	16 (17,78%)	8 (8,89%)	3 (3,33%)	27 (30%)
Sedang	11 (12,22%)	11 (12,22%)	14 (15,56%)	36 (40%)
Rendah	8 (8,89%)	7 (7,78%)	12 (13,33%)	27 (30%)
Jumlah	35 (38,89%)	26 (28,89%)	29 (32,22%)	90 (100%)

Keterangan:

KSM : Kualitas Sumberdaya Manusia

POWS : Pengelolaan Objek Wisata Sejarah

Pada tabel tabulasi silang, terlihat bahwa kualitas SDM kategori tinggi dan pengelolaan objek wisata sejarah kategori tinggi berjumlah 16 atau 17,78 %, dan angka ini menjadi angka tertinggi dalam tabel. Sedangkan kualitas SDM kategori rendah dan pengelolaan objek wisata sejarah kategori rendah berjumlah 12 atau 13,33 % dan angka ini menjadi angka tertinggi ketiga dalam tabel. Kecenderungan tersebut menggambarkan adanya hubungan antara tingkat kualitas SDM dengan tingkat pengelolaan objek wisata sejarah, yaitu semakin tinggi tingkat kualitas SDM, akan menyebabkan akan semakin tinggi tingkat pengelolaan objek wisata sejarah dan sebaliknya. Meskipun dalam hal kualitas SDM kategori sedang dan pengelolaan objek wisata sejarah juga pada kategori sedang yang hanya berjumlah 11 atau 12,22 %, namun angka ini menjadi angka tertinggi keempat dalam tabel.

Pengaruh tingkat kualitas SDM terhadap tingkat pengelolaan objek wisata sejarah dapat dikatakan cukup kuat. Hal ini terlihat dari tabulasi silang bahwa pada kualitas SDM kategori sedang dan pengelolaan objek wisata sejarah kategori rendah berjumlah 14 atau 15,56 %, dan angka ini menjadi angka kedua tertinggi dalam tabel. Angka ini menjelaskan bahwa dengan kualitas SDM tingkat sedang, tidak berbanding lurus dengan pengelolaan objek wisata sejarah tingkat sedang. Atau dengan kata lain bahwa dengan kualitas SDM tingkat sedang, maka pengelolaan objek wisata sejarah akan tetap rendah. Sedangkan pada kualitas SDM kategori sedang dan pengelolaan objek wisata sejarah kategori tinggi yang berjumlah 11 atau 12,22 %, menjelaskan bahwa walaupun dengan tingkat kualitas SDM yang sedang, tetapi tingkat pengelolaan objek wisata tetap tinggi.

Dari hasil tabulasi silang tersebut, menunjukkan adanya besaran pengaruh antara kualitas SDM terhadap pengelolaan objek wisata sejarah. Penjumlahan dari angka-angka tersebut adalah 17,78% (tinggi-tinggi) + 12,22% (sedang-sedang) + 13,33% (rendah-rendah) = 43,33%. Dengan kata lain, terdapat kekurangan sebesar 56,67% faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan pengelolaan Benteng Malborough.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis, menunjukkan besaran kualitas SDM pada pengelolaan objek wisata sejarah Benteng Malborough yaitu sebesar 43,33%. Angka tersebut menunjukkan pengaruh yang cukup kuat dari kualitas SDM dalam hal pengelolaan wisata sejarah di Benteng Malborough. Pengaruh positif berupa semakin tinggi kualitas SDM, akan menyebabkan pengelolaan Benteng Malborough menjadi semakin baik. Kualitas SDM tentunya berada pada tataran pegawai di lingkungan Benteng Malborough.

Peningkatan kualitas SDM pegawai yang bekerja di Benteng Malborough, tidak terlepas dari dua hal yaitu kemampuan teknis dan kemampuan manajerial. Kemampuan teknis lebih mengarah kepada operasional berbagai alat-alat yang bertujuan untuk memperlancar aktivitas pariwisata di Benteng Malborough. Sedangkan kemampuan manajerial terkait dengan kegiatan membangun dan meningkatkan kreativitas dalam penyusunan program kebijakan serta menjalin kerjasama dengan berbagai pihak. Tujuannya adalah dalam kerangka pengembangan atraksi wisata di Benteng Malborough dan pengembangan SDM.

Ucapan terimakasih disampaikan oleh penulis kepada Staf Pengajar di Magister Arsitektur & Perencanaan Pariwisata (MPAR-UGM), yaitu **Dr. Arya Ronald** dan **Ir. A. Syaifullah, MJ., MS.**

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim (2000) *Perencanaan Pariwisata Nasional dan Regional*. Jakarta: Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata.
- Anoraga, Panji (2001) *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- As'ad, Moh. (1987) *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Fandelli, Chafid (1995) *Dasar-dasar Manajemen Kepariwisata Alam*. Yogyakarta: Liberty.
- Gunawan, Myra P., & Herlina, I. (2000) *Garis Besar Perencanaan Pengembangan dan Pemasaran Pariwisata di Tingkat Lokal dan Wilayah*. Bandung: Pusat Penelitian Pariwisata ITB.
- Handoko, T. Hani (1995) *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Husein, Umar (1999) *Sumberdaya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia.

- Inskip, Edward (1991) *Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Miles, Matthew & Huberman, Michel (1992) *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Mitchell, B; Setiawan, B. & Rahmi, D.A. (2000) *Pengelolaan Sumberdaya dan Lingkungan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nimran, Umar (1999) *Perilaku Organisasi*. Surabaya: CV. Citra Media.
- Nuryanti, Wiendu (1996) *Heritage and Postmodern Tourism*. Tanpa Kota: Elsevier Science Ltd.
- Ratnadewi, Enny (2005) *Pengelolaan Tinggalan Budaya melalui Pendekatan Visitor Management*. Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana UGM.
- Sidharta & Eko (1989) *Konservasi Lingkungan dan Bangunan Kuno Bersejarah di Surakarta*. Yogyakarta: UGM.
- Pemda Prov. Bengkulu (2004) *Fort Malborough Bengkulu Sumatera*. Bengkulu: Pemerintah Daerah Provinsi Bengkulu.
- Timothy, J. Dallen & Stephen (2003) *Heritage Tourism*. London: Prentice Hall.

## DAFTAR PUSTAKA